

# **KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN NATUNA**

**Oleh :**

**Vinni Helvionita**

Email : vinnihelvionita@yahoo.co.id

Pembimbing : **Drs. H. Chalid Sahuri, MS**

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-

Telp/Fax. 0761-63277

## **Abstract**

Hospital is a regional government agency that provides public health services in each of their respective regions. One type of medical service given field in Natuna to public hospitals district is Outpatient Services which is one form of medical care that is simply the medical services provided to patients not in the form of hospitalization. The importance of quality of service sector in government and private agencies are lots impact good service to promote such an agency. The principal tasks Natuna District Hospital is carrying out measures to health by emphasizing healing, restoration carried out in harmony and integrated, with improved prevention and carrying out the references and experience high quality, affordable and appropriate professional standard hospital services. This study analyzed the quality of outpatient services in hospitals Natuna. Tjiptono theoretical concept in Hardiyansyah (2011: 40) There are six indicators to determine the quality of public services, namely: 1. Decision time service 2. Accuracy 3. Courtesy and hospitality services 4. Ease of getting care 5. Convenience in obtaining support services 6. Attribute servicing , This research is descriptive qualitative methods make use of more appropriate to examine the issues that require in-depth study. The purpose of this study is to identify and analyze the quality of outpatient services and to identify and analyze the factors that affect the quality of outpatient services in hospitals district Natuna. From the results of research and discussion is done about the quality of outpatient services in hospitals Natuna, it can be concluded outpatient services has set the standard operating procedures (SOP) of the hospital in Natuna regency, but not fully be undone optimally. It can be seen from several theories Tjiptono in Hardiyansyah (2011: 40) There are six indicators to determine the quality of service quality has not been done according to the needs of people who use services in hospitals Natuna. Quality of service is less than the maximum that could be used as a learning organization is an organization with all powers, jointly and continuously transforms itself to be able to collect, manage funds using knowledge for success in an organization. To the knowledge of those who want to learn to know the state of an organization both internally and externally to seek information through surveys and pay attention to deficiencies complained of by the community, employment is needed to create the organization's progress with the achievement of quality services.

**Keywords** : Quality of Outpatient Services, Health Services, Hospital

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka diketahui maksud dan tujuan berdasarkan pasal 2 berasaskan : Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Karena kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Selanjutnya baik pemerintah pusat ataupun pemerintahan daerah wajib menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan di daerah, sebab pelayanan kesehatan merupakan hak setiap masyarakat yang dijamin dalam undang-undang dasar dan juga menyangkut dengan aspek kesejahteraan. Selain itu didalam PP 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintah dengan pemerintahan di daerah juga dijelaskan bahwa pemerintahan daerah juga memiliki tanggung jawab dalam bidang kesehatan tepatnya merupakan urusan wajib pemerintahan daerah yang harus diselenggarakan yang dapat dilihat pada pasal 7 ayat 2 pada butir ke 2 yang mengatakan bahwa salah satu urusan pemerintahan daerah adalah bidang kesehatan.

Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikan lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat seperti yang tertuang

dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 1995 tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintahan kepada masyarakat. Menurut Ibrahim dalam **Hardiyansyah(2011:40)**, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik.

Pentingnya kualitas pelayanan disuatu instansi organisasi pemerintah maupun swasta ialah banyak membawa dampak pelayanan yang baik untuk memajukan suatu instansi tersebut. Kenyataannya, pelayanan saat ini masih banyak pelayanan yang kurang berkualitas dan tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan kesehatan juga memiliki kewajiban untuk menyediakan infrastruktur kesehatan, salah satu bentuk penyediaan infrastruktur yang dilakukan pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah dengan keberadaan RSUD. Sehingga RSUD merupakan institusi pemerintah daerah yang memberikan pelayanan kesehatan masyarakat disetiap daerahnya masing-masing.

RSUD Natuna adalah RSUD milik Pemerintah Kabupaten Natuna. Dan pada tanggal 08 Februari 2008 diresmikan keseluruhan operasionalnya oleh Wakil Presiden RI Bapak M. Jusuf Kalla, terletak tepat di jantung Kota Natuna, di Kelurahan Ranai, Kecamatan Bunguran Timur yang merupakan rumah sakit kelas C, Yang memiliki kewajiban yang sama dengan daerah lainnya untuk menyediakan fasilitas

pelayanan kesehatan. Pada tahun 2014, terdapat 2 rumah sakit umum di Natuna yaitu RSUD milik pemerintah dan Rumah Sakit TNI AU milik swasta. RSUD Natuna merupakan rujukan utama bagi masyarakat Kepulauan Natuna yang tersebar pada dua gugus Kepulauan yang besar yaitu gugus Kepulauan Natuna dan gugus Kepulauan Serasan. Gugus Kepulauan Natuna terdiri dari pulau-pulau Bunguran, Sedanau, Midai, Pulau Laut Dan Pulau Tiga.

Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, Rumah Sakit dikategorikan dalam Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus.

- a. Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.
- b. Rumah Sakit Khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 24 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, perlu mengatur klasifikasi rumah sakit dengan peraturan menteri kesehatan.

#### 1. Rumah Sakit Umum Kelas A

Rumah sakit yang mempunyai tenaga medis, tenaga kefarmasian khususnya yang bertugas di rawat jalan yang lebih banyak daripada kelas lainnya dan memiliki pelayanan

medik.

#### 2. Rumah Sakit Umum Kelas B

Rumah sakit yang mempunyai tenaga medis khususnya dokter umum, dokter gigi umum lebih banyak dari kelas C dan D dan memiliki dokter subspesialis untuk setiap jenis pelayanan medik subspesialis.

#### 3. Rumah Sakit Umum Kelas C

Rumah Sakit kelas C ini didirikan disetiap Ibukota Kabupaten (*Regency hospital*) yang mampu menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Rumah sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) pelayanan spesialis penunjang, medik yang terdiri dari pelayanan anestesiologi, radiologi, rehabilitasi medik dan patologi klinik.

#### 4. Rumah Sakit Umum Kelas D

Rumah sakit yang paling rendah tingkatan kelasnya dibandingkan kelas A,B,C. terutama jumlah tenaga medis yang hanya mempunyai 4 dokter umum, 1 dokter gigi, dan 1 dokter spesialis dasar.

Adapun Pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Natuna berdasarkan pasal 36 berada pada kelas C, paling sedikit meliputi:

- a. pelayanan medik;
- b. pelayanan kefarmasian;
- c. pelayanan keperawatan dan kebidanan;
- d. pelayanan penunjang klinik;
- e. pelayanan penunjang nonklinik; dan
- f. pelayanan rawat inap.

#### Pasal 37

- 1) Pelayanan medik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 huruf a, paling sedikit terdiri dari:

- a. pelayanan gawat darurat;
  - b. pelayanan medik umum;
  - c. pelayanan medik spesialis dasar;
  - d. pelayanan medik spesialis penunjang;
  - e. pelayanan medik spesialis lain;
  - f. pelayanan medik subspecialis; dan
  - g. pelayanan medik spesialis gigi dan mulut.
- 2) Pelayanan gawat darurat, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, harus diselenggarakan 24 (dua puluh empat) jam sehari secara terus menerus.
  - 3) Pelayanan medik umum, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi pelayanan medik dasar, medik gigi mulut, kesehatan ibu dan anak, dan keluarga berencana.
  - 4) Pelayanan medik spesialis dasar, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, meliputi pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, dan obstetri dan ginekologi.
  - 5) Pelayanan medik spesialis penunjang, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, meliputi pelayanan anesthesiologi, radiologi, dan patologi klinik.
  - 6) Pelayanan medik spesialis gigi dan mulut, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g, paling sedikit berjumlah 1 (satu) pelayanan.
- Sesuai dengan ketersediaan tenaga kesehatan Rumah Sakit Umum kelas C, pada pelayanan medik dasar minimal harus ada 9 (sembilan) orang

dokter umum dan 2 (dua) orang dokter gigi sebagai tenaga tetap. Pada pelayanan medik spesialis dasar harus ada masing-masing minimal 2 (dua) orang dokter spesialis tenaga tetap pada pelayanan berbeda. Dan pada setiap pelayanan spesialis penunjang medik masing-masing minimal 1 (satu) orang dokter spesialis setiap pelayanan dengan 2 (dua) orang dokter spesialis sebagai tenaga tetap pada pelayanan berbeda.

Sebagai RSUD Natuna kelas C, dapat dilihat ketentuan umum Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna dalam arah kebijakan yakni mengutamakan pelayanan kepada masyarakat pada pasal 23 yakni :

- a. Dalam menjalankan fungsi pelayanan, tidak membedakan status sosial, ekonomi, ras, agama dan politik.
- b. RSUD Natuna berkewajiban menetapkan standar pelayanan minimal atas jasa-jasa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- c. Pemerintah Kabupaten Natuna berkewajiban menanggung pembiayaan pelayanan bagi keluarga miskin, yatim piatu, veteran dan masyarakat lainnya yang memerlukan bantuan pembiayaan pengobatan yang tidak ditanggung oleh asuransi nasional.
- d. Masyarakat lainnya yang memerlukan bantuan sebagaimana disebutkan

pada ayat (2), diatur dengan Keputusan Bupati Natuna.

- e. Mekanisme pembiayaan sebagaimana tersebut pada ayat (2), dan ayat (3) diatas mengacu pada pola tarif RSUD Natuna, melalui anggaran SKPD yang membidangi bantuan pembiayaan sosial.
- f. RSUD Natuna tidak dibenarkan memungut uang muka biaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat sebelum aktifitas pelayanan diberikan.
- g. Penerimaan atas uang jasa pelayanan lebih lanjut diatur dengan keputusan Bupati sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Bupati Natuna Nomor 44 Tahun 2012, Kabupaten Natuna mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

- a. Tugas pokok RSUD Natuna  
RSUD Kabupaten Natuna mempunyai tugas melaksanakan upaya-upaya kesehatan dengan mengutamakan kesembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu, dengan peningkatan pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan serta pengalaman yang bermutu, terjangkau dan professional sesuai standar pelayanan rumah sakit.

- b. Fungsi RSUD Natuna

1. Penyelenggaraan pelayanan medis
2. Penyelenggaraan pelayanan menunjang medis dan non medis

3. Penyelenggaraan pelayanan asuhan dan etika profesi keperawatan
4. Penyelenggaraan pelayanan rujukan medis dan non medis
5. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan
6. Pembinaan terhadap instalasi dan unit pelaksana teknis serta pengelolaan ketatausahaan
7. Pelaksanaan penelitian, pengembangan dan pemasaran
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sebagai RSUD Natuna kelas C, pemanfaatan fasilitas RSUD Kabupaten Natuna dilihat dari sudut ketersediaan tenaga kerja adalah sebagai berikut :

**Table 1.1 : Jumlah Ketenagakerjaan di RSUD Natuna**

No	Kategori	CPNS Dan PNS		P T	P T	K on tr ak	J u m l a h
		Str u k t u r a l	F u n g s i o n a l	P u s a t	D a e r a h		
1	Me dis	0	14	1	0	2	17
2	Pra me dis	7	66	0	37	71	181
3	Pen un j a n g Me dis	3	24	0	8	8	43
4	Kes ehat an	2	4	0	1	2	9

	Ma syar akat						
5	Pen unj ang No n Me dis	3	5	0	8 0	3	9 1
	Tot al	15	113	1	1 2 6	86	3 4 1

(Sumber: RSUD Natuna)

Dengan table 1.1 dapat diketahui jumlah ketenagakerjaan di RSUD Kabupaten Natuna. Untuk jumlah sumber daya manusia sebanyak 341 orang, yang terdiri dari 128 orang CPNS dan PNS, 126 orang PTT daerah, 1 orang PTT pusat, dan 86 orang pegawai kontrak. Jumlah ketenagakerjaan tersebut dapat dibandingkan dengan tingkat kebutuhan masyarakat Natuna yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang maksimal sesuai dengan bidang pelayanan medik di RSUD Kabupaten Natuna.

Dalam rangka pencapaian tujuan RSUD Kabupaten Natuna dengan kualitas pelayanan yang baik, sesuai dengan standar pelayanan minimal maka RSUD Kabupaten Natuna yang merupakan pusat rujukan utama untuk masyarakat Natuna dan harus dilaksanakan secara optimal dengan melayani serta memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Dengan masih adanya hambatan pada pelayanan di RSUD Kabupaten Natuna disebabkan ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan sehingga masih menimbulkan

keluhan-keluhan dari masyarakat, maka lebih lanjut akan penulis muat didalam fenomena empiris yang berkaitan dengan masalah pelayanan rawat jalan. Adapun fenomena yang terjadi dilapangan sebagai berikut :

1. Pemberian pelayanan oleh dokter yang tidak tepat waktu, hal ini dibuktikan banyaknya keluhan pasien yang rela menunggu hampir 2 jam(dua jam) di poliklinik rawat jalan yang dituju terutama di polipenyakit dalam, obgyn, dan gigi. Hal ini dikarenakan keterbatasan dokter spesialis. Berdasarkan keputusan Bupati Natuna Nomor 285 Tahun 2010, tentang standar pelayanan minimal RSUD Kabupaten Natuna yaitu waktu tunggu pasien rawat jalan selama kurang lebih 60 menit terhitung mulai dari diterimanya rekam medik hingga mendapat pelayanan tindakan dokter. *“Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Natuna, Syamsu Rizal mengatakan, kekurangan kita sekarang ini adalah dokter gigi, di RSUD saja akan kosong dokter gigi. Dokter gigi yang ada di Natuna tinggal 2 orang saja. Namun, Syamsu memprediksi salah satu dari dokter gigi itu segera meninggalkan Natuna. Menurutnya Natuna sangat memerlukan dokter gigi karena masyarakat setempat banyak yang bermasalah dengan giginya”*. <http://www.halua>



**nkepri.com/natuna/88494-natuna-kekurangan-dokter-gigi.html diakses senin, 07 maret 2016 05:00.**

2. Masih lamanya mendapatkan hasil pengambilan rekam pasien yang dilakukan secara online di rekam medik. *“Fenomena rawat jalan salah satunya berada di rekam medik yaitu sewaktu melakukan proses pengambilan hasil rekam pasien sering terkendala karena menggunakan sistem online dan seringnya mati lampu, sedangkan waktu tunggu pasien seharusnya 5 sampai 15 menit”*. **Sub bagian umum, Humas dan Perlengkapan Yorni Amir pada hari Senin 22 Februari 2016 Pukul 09.11 di RSUD Kabupaten Natuna.**
3. Ketidaknyamanan dalam memperoleh pelayanan. Hal ini dibuktikan kekosongan petugas bagian layanan informasi karena mengambil *cuty* dan kekosongan *security* yang tidak tersedia di RSUD Kabupaten Natuna. Dan keterbatasan jumlah layanan informasi yang biasanya dibantu oleh seorang *security* seharusnya diperhatikan dalam memenuhi layanan informasi untuk pasien yang memerlukan informasi untuk berobat ke poliklinik rawat jalan.
4. Pasien pengguna Jamkesda juga mengatakan kemudahan mendapatkan pelayanan pengobatan gratis untuk

masyarakat Natuna tidak semudah yang dibayangkan, hal ini dibuktikan terbatasnya obat-obatan yang tersedia di Apotik RSUD Kabupaten Natuna khususnya di poliklinik rawat jalan. Sehingga pasien mencari obat-obatan tersebut dengan resep dokter di apotik luar dengan harga yang lebih mahal dibandingkan membeli tanpa menggunakan resep dari dokter.

5. Masih kurangnya alat-alat medis di poliklinik rawat jalan, khususnya di poliklinik Gigi dan fisiotherapy yang merupakan urutan 3 dan 4 teratas jumlah kunjungan pasien terbanyak perspesialis.
6. Sarana dan prasarana penunjang yang belum memadai seperti, tempat parkir, toilet, alat pendingin (AC, kipas angin), televisi, yang tidak dapat digunakan untuk pasien di poliklinik rawat jalan saat sedang menunggu.

Dari fenomena diatas, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan mengemukakan judul sebagai berikut : **“Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna”**.

### **Konsep Teori**

#### **1. Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono dalam **Hardiyansyah (2011:40)** pengertian kualitas pelayanan adalah :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan

- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

## 2. Pelayanan Kesehatan

Menurut **Retnaningsih (2013:29)** layanan kesehatan merupakan suatu produk berupa jasa atau barang yang dihasilkan oleh suatu produsen, dalam hal ini bisa provider ataupun institusi kesehatan.

## 3. Pelayanan Publik

Dalam **Mulyadi (2015:188)** mengatakan, pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

## Metodologi penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Guna membedakan sistem penelitian yang diambil dalam pengumpulan data untuk penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan adalah penelitian metode kualitatif. Dengan pertimbangan bahwa metode ini sesuai dengan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian ini. Selain itu dengan metode ini data yang di dapat lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel. Serta data yang bersifat perkembangan suatu kegiatan, deskripsi yang luas dan mendalam

dapat diketahui, sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

Hal ini sesuai dengan pendapat Bungin yang menyatakan bahwa format deskriptif kualitatif lebih tepat apabila digunakan untuk meneliti masalah-masalah yang membutuhkan studi mendalam.

Objek penelitian dalam penelitian kualitatif yang diobservasikan menurut Spradley terdiri atas tiga komponen yaitu tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktifitas (*activities*).

1. Tempat (*Place*), dimana interaksi dalam situasi sosial sedang berlangsung.
2. Pelaku (*Actor*), orang-orang yang sedang memainkan peran tertentu.
3. Kegiatan (*Actifity*), yang dilakukan oleh aktor dalam situasi sosial yang sedang berlangsung.

Bahan atau objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Natuna, yang merupakan pembahasan dan analisis tentang: Bagaimanakah mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan rawat jalan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Natuna.

Sedangkan subjek pada penelitian ini dimungkinkan adalah pihak RSUD Kabupaten Natuna Kepala Dinas, Direktur, Kasubag Tata Usaha, Tenaga Medis, dan Masyarakat yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Natuna.



## 2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di RSUD Kabupaten Natunayang beralamat di Jalan H. Ali Murtopo No 01 Ranai, Bunguran Timur. Adapun maksud penulis memilih lokasi penelitian yang ditujukan di RSUD Kabupaten Natuna dikarenakan instansi pemerintahan ini merupakan pusat pelayanan umum kesehatan serta sebagai rujukan utama bagi masyarakat yang menderita sakit di daerah perbatasan gugusan pulau Natuna salah satunya terdiri dari pulau laut, sedanau, bunguran, midai. Serta RSUD Kabupaten Natuna yang memiliki klasifikasi kelas C yang merupakan harapan terbesar untuk pelayanan utama masyarakat Kabupaten Natuna. Penelitian ini akan difokuskan pada salah satu kabupaten/kota di Kabupaten Natuna yaitu Kota Ranai Bunguran Timur.

## 3. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber informasi adalah para informan yang berkompeten dan mempunyai relevansi dengan penelitian ini. Menurut Bungin, informan adalah orang yang dianggap menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.

Adapun teknik penunjukan informan adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan pertimbangan bahwa informan yang ditunjuk

mengetahui serta memahami masalah dan tujuan penelitian ini, dengan ciri-ciri informan adalah pihak tenaga medis maupun pegawai RSUD Kabupaten Natuna, dan Kelompok Masyarakat yang berobat di RSUD Natuna.

Selaras dengan pertimbangan penggunaan teknik *purposive sampling* tersebut, maka menurut Sugiyono bahwa *purposive sampling* adalah teknik pengambilan informan dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/ situasi sosial yang diteliti.

Dengan demikian yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini ialah Kepala Dinas RSUD Kabupaten Natuna, Direktur, tenaga medis, pegawai maupun petugas, dan pasien yang berobat di RSUD Natuna. Namun demikian tidak tertutup kemungkinan jumlah informan penelitian ini bertambah sesuai dengan perkembangan selama masa penelitian berlangsung, karena informan yang ditetapkan sekarang masih bersifat sementara dan terus menggelinding seperti bola salju (*Snow Ball*) sesuai dengan petunjuk yang didapatkan dari para informan yang telah diwawancarai dan sesuai dengan kebutuhan penelitian ini. Oleh karena itu siapa yang akan menjadi informan dan berapa jumlahnya baru dapat diketahui setelah penelitian ini selesai.

## 4. Sumber dan Jenis Data

### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung

dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukan dengan permasalahan yang akan diteliti mengenai kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Natuna.

Data primer ini disebut juga data asli atau data baru. Data primer dalam penelitian ini berupa jawaban hasil wawancara peneliti dengan responden dan hasil observasi peneliti di lapangan bersama responden.

b. Data Skunder

Data skunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data penulis peroleh dari berbagai literatur, pendapat para ahli dan teori-teori tentang kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Natuna. Data yang berhubungan dengan objek penelitian tersebut seperti :

1. Visi, misi, dan tujuan.
2. Struktur organisasi dan Tata Kerja
3. TUPOKSI
4. Undang-Undang yang berkaitan dengan kualitas Pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Natuna
5. Dan data lainnya yang mendukung penelitian ini.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer (wawancara) yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian (informan), sedangkan data standar (dokumentasi) adalah data

yang diperoleh langsung dari RSUD Kabupaten Natuna. Adapun teknik pengumpulan data penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. **Wawancara**, yaitu berbentuk interaksi dan komunikasi langsung antara peneliti dengan informan. Dengan wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada responden mengenai bahan, keterangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Natuna. Namun disini peneliti mengalami kendala ketika melakukan wawancara dikarenakan kesibukan masing-masing *key informant* sehingga peneliti selain melakukan wawancara secara langsung, wawancara juga dilakukan via telpon ke beberapa *Key Informant*.

b. **Observasi**, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi terstruktur, yaitu dengan menyatakan terstruktur kepada informan bahwa penulis sedang melakukan penelitian. Dengan melakukan pengamatan

langsung ke lokasi penelitian, penulis dapat mengetahui langsung perilaku dalam pelayanan umum serta tenaga medis maupun pegawai untuk melayani masyarakat yang berobat di RSUD Kabupaten Natuna.

- c. **Dokumentasi**, Proses studi yang dilakukan peneliti dengan cara mengumpulkan data serta menganalisis berbagai referensi buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan, gambar maupun media masa yang berkaitan dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Natuna.

## 6. Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan melalui analisis non-statistik, berdasarkan hasil observasi, wawancara dan data dokumentasi terhadap informan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Natunayaitu analisis data yang terpangkal dari kenyataan-kenyataan khusus sehingga menghasilkan kesimpulan yang bersifat umum.

Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisis data tersebut, menggunakan model Mile dan Huberman, yaitu dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Sebagaimana model Miles dan Huberman yang dikutip oleh **Sugiyono (2008:246)** bahwa analisa data penelitian kualitatif, dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut: (1) reduksi data; (2)

penyajian data(*display*); dan (3) mengambil kesimpulan lalu verifikasi.

Analisis data dilakukan secara deskriptif, terus menerus selama penelitian dilakukan, hal ini dilakukan karena dalam tahapan pengumpulan data seperti wawancara dan observasi besar kemungkinan ada hal baru yang ditemui dan harus dilakukan analisa. Data yang diperoleh dilapangan disajikan dalam bentuk narasi, dimana hasil pengumpulan data direduksi, dirangkum hingga menemukan tema-tema dan pokok-pokok yang dianggap relevan. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih tajam, hal ini penting mengingat banyaknya data yang diperoleh pada saat pengamatan di lapangan maupun di pustaka. Untuk menghindari kekeliruan penelitian diupayakan tersusun secara sistematis.

Hasil analisis yang dihimpun dari berbagai sumber diatas, selanjutnya diklasifikasikan sesuai dengan pokok permasalahan penelitian untuk seterusnya diambil kesimpulan dengan menggunakan metode berfikir deduktif, induktif, dan komparatif dan disajikan secara deskriptif dalam bentuk narasi.

Deduktif adalah membahas suatu masalah dengan cara menggunakan penalaran dari hal-hal yang umum kepada yang khusus. Induktif adalah membahas suatu masalah dengan cara menggunakan penalaran dari hal-hal yang khusus kepada hal-hal yang umum, komparatif adalah mengemukakan beberapa pendapat ahli, kemudian pendapat tersebut dibandingkan satu

sama lain, sehingga diambil suatu kesimpulan.

Dalam menganalisis data penelitian ini, peneliti mengkaitkan dengan teori-teori yang relevan seperti teori kualitas pelayanan, pelayanan kesehatan, dan pelayanan publik atau pelayanan umum. Kemudian dihubungkan dengan hasil wawancara dan observasi yang peneliti peroleh di lapangan mengenai Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Ketetapan waktu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Natuna**

Ketetapan waktu pelayanan merupakan sesuatu yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi pasal 2 ayat 3 yang dimaksud tepat waktu adalah pemenuhan atas permintaan informasi dilakukan sesuai dengan ketentuan undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Cara sederhana dalam pelaksanaannya adalah informasi yang diminta dapat diakses secara mudah dalam hal prosedur dan mudah juga untuk dipahami.

### **2. Akurasi Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Natuna**

Akurasi pelayanan, sesuatu yang meliputi bebas dari kesalahan. Akurasi artinya bahwa produk pelayanan yang diterima oleh pelanggan benar, tepat, dan sah dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Akurasi pelayanan jaminan (*assurance*) didalam organisasi pemerintah maupun swasta sangat dibutuhkan terutama dalam bidang pelayanan kesehatan, karena jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan perilaku petugas untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pasien dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang telah tersedia di RSUD Kabupaten Natuna.

### **3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Natuna**

Kesopanan dan keramahan berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengenai kesopanan dan keramahan artinya orang-orang yang berurusan dengan proses pelayanan harus mempunyai mental disiplin dalam melayani. Kesopanan dan keramahan harus dapat diekspresikan ketika melayani masyarakat didalam suatu organisasi tertentu.

### **4. Kemudahan mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Natuna**

Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.

Untuk penyedia pelayanan dalam Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia menurut **Dwiyanto (2003:140)** mengidentifikasi berbagai kemanfaatan untuk penyedia pelayanan sebagai berikut :

1. Memudahkan dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan
2. Membantu memahami kebutuhan dan aspirasi warga dan stakeholders mengenai penyelenggaraan pelayanan
3. Meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa pelayanan publik bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi tanggung jawab semua, termasuk warga dan pengguna layanan.

#### **5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Natuna**

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi. Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik salah satu bagian dari pasal 21 yakni kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan-raguan. Kenyamanan artinya tersedianya tempat layanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan yang ingin memperoleh pelayanan secara optimal. Kenyamanan, dalam hal lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi, bersih, lingkungan yang indah dan sehat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien.

#### **6. Atribut Pendukung Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Natuna**

Atribut pendukung pelayanan, yaitu atribut pendukung dapat berupa ruang tunggu yang cukup, fasilitas AC, TV dan kebersihan lingkungan. Kelengkapan sarana dan prasarana pendukung pelayanan bertujuan untuk kenyamanan pasien dan diperlukan agar pasien merasa nyaman ketika berobat di RSUD Kabupaten Natuna. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan atribut pendukung yang memadai.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Natuna :

#### **a. Faktor Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Maka dari itu memberikan pelatihan dan kontrol dari pimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawai, dan kerjasama, saling toleransi dalam bekerja untuk mencapai efisiensi dalam ketercapaian pelayanan berkualitas sangat diperlukan didalam suatu organisasi tertentu terutama didalam salah satu urusan wajib pemerintah yaitu pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Natuna.

#### **b. Faktor Sarana dan Prasarana Penunjang Medis**

Faktor sarana dan prasarana penunjang medis berpengaruh dalam proses kinerja pelayanan agar pelayanan kesehatan dapat berjalan secara efektif dan efisien untuk kepuasan pasien.

#### **c. Dana**

Sumber dana dari Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna sangat penting untuk kesejahteraan masyarakatnya terutama dalam bidang organisasi pemerintah yaitu di RSUD Kabupaten Natuna yang merupakan salah satu tugas urusan wajiboleh Pemerintah Daerah. Dan seharusnya dapat terpenuhi sarana dan prasarana penunjang medis, sumber daya manusia, di RSUD Kabupaten Natuna untuk menunjang tingkat kepuasan pasien dan kesejahteraan ketenagakerjaan itu sendiri.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Natuna. Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini adalah :

1. Agar pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Natuna dapat memberikan kualitas pelayanan publik dengan salah satu kebijakan yang telah ditetapkan yaitu sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Daerah Kabupaten Natuna dan menjalankan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Sehingga dapat terwujudnya pelayanan yang baik yang mengutamakan kepentingan pengguna jasa pelayanan maupun pemberi jasa pelayanan.

2. Agar Pemerintah Kabupaten Natuna lebih memperhatikan kebutuhan RSUD Kabupaten Natuna yang merupakan satu-satunya RSUD natuna milik pemerintah yang menjadi pusat rujukan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di kabupaten natuna. Dengan melaksanakan salah satu program kerja yaitu melaksanakan *survey* kepuasan pasien berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam hal pelayanan sarana dan prasarana seperti penambahan daya listrik untuk penunjang atribut pendukung seperti ruang tunggu ber-AC, ketersediaan obat-obatan, dan ketersediaan dokter spesialis, dengan cara menambahkan anggaran dana untuk RSUD Kabupaten Natuna. Kemudian dalam perekrutan dokter hendaknya ditetapkan Status Negri Sipil, sehingga dokter yang ada di RSUD Kabupaten Natuna tidak hanya sebagian besar dokter kontrak dan memberikan jaminan kesejahteraan untuk dokter sehingga keinginan untuk mengabdikan di Kabupaten Natuna yang merupakan salah satu pulau terujung di wilayah kepulauan riau tidak menjadi keluhan untuk dokter yang mengabdikan tersebut, karena ketersediaan dokter terutama dokter spesialis sangat dibutuhkan



agar pelayanan kesehatan dapat berjalan secara optimal untuk kepuasan pelayanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Natuna.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku :

Awang, Azam dan Mendra, Wijaya. 2012. *Ekologi Pemerintahan*. Alaf Riau: Pekanbaru

Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga: Jakarta

Dwiyanto, Agus. 2002. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Universitas Gajah Mada: Yogyakarta

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta

Hartono, Bambang. 2010. *Promosi Kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit*. PT. Rineka Cipta: Jakarta

Monalisa. 2012. *Etika dan Prilaku Pemerintahan*. Buku Ajar: Pekanbaru

Mohamad, Ismail. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia: Jakarta

Mulyadi , Dedi. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta : Bandung

Nurcholis, Hanif. 2007. *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PT. Grasindo: Jakarta

Poltak Sinambela, Lijan dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara: Jakarta

Retnaningsih, Ekowati. 2013. *Akses Layanan Kesehatan*. PT. RajaGrafindo Persada: Jakarta

Saifuddin, Abdul Bari, George Adriaansz, Gulardi Hanifa, Djoko Waspodo(ed). 2009. *Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. PT. Bina Pustaka: Jakarta

Sedarmayanti. 2004. *Pelayanan Publik*. Renika cipta: Jakarta

Sondang P, Siagian. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung

\_\_\_\_\_. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung

Syafiie, Inu kencana. 2009. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. PT. Refika Aditama : Bandung

Trtiwibowo, Cecep. 2014. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Nuha Medika: Yogyakarta